



Raphaëlle Bats (dir.)

Mener un projet international Bibliothèques françaises et coopération internationale

Presses de l'enssib

2. Communiquer avec les collègues anglophones

Sylvia Sommer

DOI : 10.4000/books.pressenssib.459
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Presses de l'enssib
Année d'édition : 2011
Date de mise en ligne : 4 avril 2017
Collection : La Boîte à outils
ISBN électronique : 9782375460337



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

SOMMER, Sylvia. 2. *Communiquer avec les collègues anglophones* In : *Mener un projet international : Bibliothèques françaises et coopération internationale* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressenssib/459>>. ISBN : 9782375460337. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressenssib.459>.

2

par Sylvia Sommer

COMMUNIQUER AVEC LES COLLÈGUES ANGLOPHONES

Les bibliothécaires, comme cet ouvrage souhaite le démontrer, sont de plus en plus amenés à participer à des coopérations internationales pour lesquelles il est nécessaire de communiquer dans une autre langue que le français. Or la communication ne relève pas du simple fait de parler. Au-delà de la langue, la communication dépend plus largement d'une interaction des codes spécifiques et des comportements des membres appartenant à un même groupe culturel. Pour nos besoins, nous dirons que communiquer veut dire échanger, en utilisant un outil, la langue et un code établissant les correspondances entre un signe et son sens qui doit être commun aux interlocuteurs. L'absence de code commun entre les interlocuteurs est l'une des sources d'échecs de la communication, chacun pouvant supposer que l'autre comprend son code, sans que ce soit le cas. L'échange entre deux locuteurs de code différent peut se révéler, de toute évidence, un véritable terrain miné.

Afin d'illustrer ces propos, j'ai choisi la langue anglaise et son code de communication pour plusieurs raisons. Tout d'abord, il me paraît intéressant sur le plan langagier d'employer le jeu « des regards croisés » proposé par Sarah Carvallo⁶ pour appréhender la notion de « transculturalité ». Il me semble que, sans aller dans de lointains pays où la différence serait évidente, au sein même de notre Europe, nombreux sont ceux qui semblent avoir du mal à saisir, d'une part, que leur manière de penser et de dire n'est pas forcément partagée et comprise, et que, d'autre part, le message de l'autre est un dire qui incarne peut-être une autre pensée, une autre culture, une autre vision du monde qui mérite attention. De plus, l'anglais, qu'on le veuille ou non, est devenu aujourd'hui la langue de la communication internationale globalisée.

Ainsi, pour mieux comprendre les codes de communication et les valeurs culturelles de la langue de communication utilisée nous allons parcourir

6. Voir l'article de Sarah Carvallo : « Transculturalité et bibliothèques », p. 20.

d'abord quelques différences culturelles entre le français et l'anglais et leurs répercussions linguistiques. Dans une deuxième partie, nous proposerons quelques exemples concrets d'usages de l'anglais.

DIFFÉRENCES CULTURELLES ET LINGUISTIQUES

+++++

S'il y a, dans le monde du travail, une représentation qui diffère fondamentalement dans les deux pays c'est celle de la hiérarchie et des réunions de travail. En France, le pouvoir circule exclusivement du haut vers le bas. En Angleterre, les employés sont considérés plutôt comme des collaborateurs alors qu'en France ce sont des subordonnés. Cela n'est pas sans répercussions sur la façon de travailler en général et plus particulièrement sur la conduite et le contenu des réunions. En Grande-Bretagne, elles sont le lieu de la prise de décisions alors qu'en France, elles se veulent un lieu d'échanges d'idées où aucune décision concrète ni définitive n'est prise. La différence culturelle trouve aussi un écho dans les différences langagières. Par exemple, en France nous marquons lexicalement la différence hiérarchique par deux substantifs, *conservateur* et *bibliothécaire*. En anglais nous trouvons le même substantif, [*librarian*], différencié par [*head*] ou [*chief*].

Lors des réunions, la syntaxe, et plus particulièrement le système verbal, sont différents entre le français et l'anglais. Par exemple, confrontés à un problème, le français commence par en rappeler l'historique avant d'élaborer les solutions adaptées. Les anglophones, en revanche, veulent passer directement à l'action. Or, au niveau linguistique nous constatons que la langue française dispose d'un arsenal de formes verbales pour exprimer le passé, alors que l'anglais dispose d'un arsenal pour exprimer le présent et le futur. Il y a six formes en anglais pour rendre le présent du français. Par contre, le prétérit, qui exprime le passé en anglais, peut être rendu par huit formes différentes en français.

L'interaction elle-même peut être culturellement chargée de différences, telle que le respect du tour de parole dans un contexte anglophone et le nombre d'interruptions dans la conversation française. La langue anglaise dispose d'un « outil d'écoute » dans la manipulation des auxiliaires, les

fameux *question tags*⁷ qui obligent une écoute attentive. Une manipulation fausse des formes verbales pourrait être décelée comme un signe de manque d'écoute et d'impolitesse. La langue manifeste implicitement la qualité d'écoute avec la correction formelle des *question tags*.

Un autre aspect révélateur culturel est la place de l'humour dans les échanges. Pour maîtriser les nuances de langage et notamment des choses telles que l'ironie ou la litote, il faut une connaissance assez fine des langues étrangères. Un certain nombre de remarques humoristiques échappent à la personne étrangère et rien n'est plus difficile que de faire de l'humour dans une autre langue que la sienne. Or de fait, les Anglais et les Américains utilisent beaucoup d'incises humoristiques dans leurs présentations. Celles-ci sont parfois déstabilisantes pour les Français qui pratiquent l'anglais en amateurs.

Autres marqueurs codifiés, certains mots anglais ont pour rôle de nuancer le propos dans les échanges. Un Anglais qui répond à une question [*Yes but...*] indique son refus. La réponse [*that's perhaps interesting*] veut dire que la proposition du début n'est pas retenue. Lors des processus de décision, derrière le mot [*Yes*] deux acceptions sont possibles pour les anglophones : [*Yes, I understand*] et [*Yes, I will do*]. Les écarts lexicaux sont également le reflet de cultures différentes. L'usage du mot [*problem*] est à éviter en anglais et devrait être remplacé par le terme [*issue*], dont le sémantisme connote déjà la sortie du problème, voire sa résolution. L'emploi du mot [*demand*] (qui veut dire exiger en français) peut choquer en anglais quand il s'agit d'une simple requête.

CODE ÉCRIT ET INTERACTION ORALE

+++++

Afin de faciliter la prise de contact avec des collègues anglophones lors d'un projet international nous donnerons quelques exemples d'usage

7. Tournure interrogative placée en fin de phrase avec, en principe, une polarité inversée de la base au mode déclaratif souvent automatiquement traduite par « n'est-ce pas ? ». Cependant, même si la forme s'enquiert ostensiblement de l'opinion de l'interlocuteur, elle peut également encoder différents degrés de politesse et de non-imposition. Par exemple : "*you wouldn't mail this letter for me, would you?*" exprime simplement une requête polie. La forme "*could you mail this letter for me?*", bien que correcte, dénote pour l'interlocuteur anglais un sans-gêne ou manque de tact le plus élémentaire.

langagier. Il faut noter que le langage de l'interaction quotidienne en anglais est informel et très direct. Il faut également noter que l'anglais ne fait pas de différence entre le singulier et le pluriel comme le tutoiement et le vouvoiement en français. Afin d'indiquer une marque de respect ou de distance relationnelle l'anglais emploie d'autres marqueurs. Surtout quand l'on s'adresse à un inconnu, le registre reste formel. Mais, lors d'échanges répétés, le registre bascule rapidement dans l'informel. Ceci est particulièrement frappant lors des échanges écrits, par courriel ou par lettre.

Dans tous les cas de figure, en anglais nous commençons toujours un courrier par *[Dear]*. Dans une correspondance de type officiel ou lors de la première prise de contact c'est *[Dear Sir/Madam]* mais si le nom du destinataire est connu il est utilisé : *[Dear M. Smith, Dear Mrs Smith, Dear Miss Smith]*, et dans le cas où on ne sait pas si la destinataire est mariée ou non *[Ms Smith]*. Respectivement, la signature sera précédée de *[Yours faithfully]* et *[Yours sincerely]*. Rapidement, le correspondant utilisera le prénom, par exemple, *[Dear Sylvia]*, et conclura par *[Best regards]*. Plus informellement encore *[Hello]* ou *[Hi]*.

Au téléphone nous nous présentons ainsi : *[This is Ken]* ou *[Ken speaking]*. Pour demander le nom du correspondant : *[Excuse me, who is this?]* *[Can I ask who is calling, please?]* Pour demander à parler à un correspondant : *[Can I have extension 321?]* *[Could I speak to...?]* *[Is Jack in?]* (est-il là?). Pour passer quelqu'un : *[I'll put you through]*. *[Can you hold the line?]* *[Can you hold on a moment?]* Pour indiquer l'absence du correspondant : *[I'm afraid... is not available at the moment]* *[The line is busy]* (La ligne est occupée)... *[M. Jones isn't in...]* *[M. Jones is out at the moment...]* Pour prendre un message : *[Could (Can, May) I take a message?]* *[Could (Can, May) I tell him who is calling?]* *[Would you like to leave a message?]*

En matière d'accueil physique, il existe aussi plusieurs formules de salutations. Formellement : *[Good morning/afternoon/evening]*. *[Hello (name), how are you?]* *[Good day Sir/Madam]* (très formel). Informellement : *[Hi/Hello]* *[How are you?]* *[What's up?]* (très informel) *[How are you doing?]* (très informel). *[How are you?]* et *[How are you doing?]* sont, en principe,

des questions purement rhétoriques mais si l'on répond, on utilise ces réponses : [*Very well, thank you. And you?*] (formel) [*Fine/Great*] (informel).

En guise de salutations formelles au départ : [*Good morning/afternoon/evening/night*] (à partir de 20 heures). [*It was a pleasure seeing you. Goodbye*]. Informellement : [*Goodbye/Bye. See you (later)*]. Pour présenter les inconnus l'un à l'autre, nous pouvons dire entre autres : [*(name), I don't think you've met (name)*]. [*I don't think you know (name) May I introduce you to (name)*]. [*(name), I'd like you to meet (name)*]. Lors de la première rencontre avec un inconnu, il est normal de dire [*How do you do?*] et la réponse est identique à la question, soit : [*How do you do?*] On trouvera aussi la variante suivante : [*It's a pleasure to meet you*] ou [*Pleased to meet you*]. Sur un plan informel, les présentations sont plus simples encore : [*This is (name)*]. On pourrait aussi bien dire [*Hi*] ou [*Hello*] en tant que réponse informelle. Lors de la toute première rencontre, normalement on se serre la main, mais par la suite, sauf dans les rencontres plus formelles, on se salue verbalement : [*Hello*] ou [*Hi*].

Il est à noter qu'il faut toujours s'excuser avant d'interrompre une conversation : [*Excuse me, could I...*] [*Sorry, do you think I could...*] [*I beg your pardon, could you help me?*] (formel). D'autres expressions sont utiles lorsque l'on n'a pas compris et souhaite une répétition de l'énoncé : [*Excuse me, I'm afraid I didn't understand. Could you repeat that?*] (formel). [*I'm sorry, I didn't catch that*] (informel).

Parfois, il faut savoir formuler des désaccords ou exprimer un problème. Il existe plusieurs formules mais il faut surtout se rappeler que le style est indirect, sinon, pour un anglophone, le ton reçu est arrogant et malpoli : [*I'm sorry to have to say this but...*] [*I'm sorry to bother you, but...*] [*Maybe you forgot to...*] [*Excuse me if I'm out of line, but...*] [*There may have been a misunderstanding about...*] [*Don't get me wrong, but I think we should...*] Parfois, il faut savoir dire [*No*] en réponse à une requête, une offre ou une proposition, mais dire [*No*] tout court est impoli. Voici quelques idées pour dire [*No*] poliment : [*Would you like to see a film tonight?*] [*I'm afraid I can't go out tonight*]. [*I've got a test tomorrow*] ou [*How about taking a nice walk?*] [*I'd really rather not take a walk this afternoon*] ou encore [*Would*

you like to come to the museum with us?] [Thank you, but it's not my idea of a fun afternoon out] et finalement [Let's go for a drive.] [Sorry, I'm not really fond of driving for the fun of it].

Pour finir, nous donnerons un exemple de mauvais usage d'expressions : [Please] ne s'emploie pas comme réponse à [Thank you]. La bonne réponse est [You're welcome] ou [No problem] et encore [Not at all]. [Thank you] s'emploie également en réponse à une proposition soit pour l'accepter ou pour la refuser. Par exemple : [Would you like something to drink?] [Thank you. I'd like a cola, please] ou encore [Do you want to join us at the concert tonight?] [No thank you. I need to study!]

Les usages décrits dans les lignes précédentes fournissent des outils pour tout acteur dans les partenariats à l'international. La langue étant le véhicule de la culture, en comprendre les usages conduit à une meilleure compréhension de nos interlocuteurs et favorise les interactions professionnelles.